

## 我院成立门诊“蓝马甲”志愿服务队



**本报讯** 为持续提升患者就医满意度,近日,我院成立门诊蓝马甲服务队。蓝马甲服务队负责为患者提供协助患者挂号、缴费、打印报告,解答疑惑,帮助行走不便的患者快速就医,发放宣传资料等服务。

“您怎么不好?我帮您您在自助机上挂号。”“您行走不便,我去帮您推一辆轮椅来。”“我帮您您打印报告。”“我来带您去诊室。”这些是蓝马甲服务队队员每天不厌其烦重复说的话。

蓝马甲服务队让患者看病享受到了“进门有人迎,就医有人陪,困难有人帮”的热情服务,让前来就诊的患者真切感受到了医院的温暖。医院不再是一个冰冷的地方,它是一个有温度有热情的地方。

门诊蓝马甲服务队是我院坚持党建引领,开展满意度提升工作以来,服务流程化、高效率的一个缩影。想患者所想,急患者所急,持续提升患者就医满意度,我们一直在努力! □门诊部

## 我院召开满意度评价工作好人好事表彰会议



**本报讯** 为表彰满意度评价工作中涌现出的好人好事,10月23日,我院在第三会议室召开好人好事表彰会议。院党委委员、纪委书记赵逢平及相关职能科室负责人、第三方服务公司代表参加会议。会议由院党委委员、纪委办公室主任、行政监察室主任李文主持。

会上,李文宣读了医院对山东腾圣保安服务有限公司的感谢信和对保安队员孙召良、王德启、卓厚谊、翁建庆的表扬通报。赵逢平向山东腾圣保安公司赠送锦旗,并向四名保安队员发放表扬通报和每人500元奖金。

赵逢平指出,群众满意度是医院工作的出发点和落脚点,四名保安队员助人为乐、默默奉献,用自己的实际行动切实提高群众就医满意度,他们的这种精神令全体医务人员敬佩和学习。他希望全体人员,发扬优良作风,再接再厉,为建设群众满意的医院共同努力。

□纪检监察室

**山东腾圣保安服务有限公司:**  
贵公司员工孙召良、王德启、卓厚谊、翁建庆助人为乐,值得表扬,对贵公司培养出的优秀员工表示感谢!

2023年10月17日下午14点07分,腾圣保安公司人民路保安大队副队长孙召良带领王德启、卓厚谊、翁建庆三名队员在医院巡逻时,发现一名老太太坐在保健楼东边。经过询问,老太太是从山亭来山亭医院看病,由于身体患有风湿性关节炎不能行走。副队长孙召良和几名队员得知老太太身体状况后,立即到门诊楼借了一辆老年手推车,把老太太扶上推车来到门诊,帮老太太挂号、看病、交钱拿药,最后又把老太太送到汽车总站,坐上回山亭的汽车。老太太因此非常感激,不停地道谢!

孙召良和几名保安队员不慕名利,助人为乐,默默奉献的精神令全体医务人员敬佩,他们的行为充分体现了高尚的道德品质和良好的社会公德。

望贵公司全体员工,发扬优良作风,再接再厉,为建设群众满意的医院共同努力。

滕州市中心人民医院  
2023年10月23日

## 患者就医“少跑腿”,我院开通微信公众号“病理内镜报告查询”功能

**本报讯** 近日,我院信息科在满意度专班、医教部、门诊部、病理科的支持下,正式开通微信公众号“病理内镜报告查询”功能。因病理、内镜诊断结果需要多个工作日时间,外地、外出和想要更早知道自己检查结果的患者,都需亲自或委托他人到门诊导诊台、病理科等报告发放处领取报告,费时又费力。现在,我院开通公众号“病理内镜报告查询”功能后,患者通过“滕州市中心人民医院”微信公众号,就可以直接实现在手机上第一时间查询到相关的诊断结果。

推行手机查询报告,让“信息跑”替代患者跑,真正实现让患者就医“少跑腿”,此项举措优化了诊断报告流程,有效提升了医院服务质量。

温馨提醒:如需纸质报告,请沟通接诊医师,到相关科室领取!

□信息科 王傲清



## 卒中,重在预防 ——我院卒中中心开展“世界卒中日”主题宣传义诊活动



**本报讯** 10月29日上午,我院卒中中心医护人员分别在市九州清晏小区广场、级索镇姚庄村及市老年大学门口开展2023年“世界卒中日”主题宣传义诊活动。活动宣传主题是“卒中识别早,救治效果好”,口号是“卒中,重在预防”。

活动中,通过开展免费检测血糖、血压,对防病知识进行解疑答惑,发放宣传资料等方式,取得了良好的宣传效果,增强了群众对卒中危害的认识,提高了群众防治脑卒中的能力。

预防脑卒中,一定要改善自身不良生活习惯,养成“合理膳食、适量运动、戒烟限酒、心理平衡”的健康生活方式。一旦出脑卒中症状,如肢体活动不灵、言语不清、口角歪斜、行走不稳、意识障碍,请及时拨打120,及时就诊。溶栓需要在发病到用药6小时内,取栓需要发病到介入手术24小时内,及时就诊可大大降低残疾及死亡的发生率。

滕州市中心人民医院为国家高级卒中中心,具备成熟的溶栓及取栓技术,卒中中心医护人员24小时为患者健康保驾护航!

□卒中中心

生活,养成“合理膳食、适量运动、戒烟限酒、心理平衡”的健康生活方式。一旦出脑卒中症状,如肢体活动不灵、言语不清、口角歪斜、行走不稳、意识障碍,请及时拨打120,及时就诊。溶栓需要在发病到用药6小时内,取栓需要发病到介入手术24小时内,及时就诊可大大降低残疾及死亡的发生率。

滕州市中心人民医院为国家高级卒中中心,具备成熟的溶栓及取栓技术,卒中中心医护人员24小时为患者健康保驾护航!

□卒中中心

## 假日不打烊 “互联网+护理”服务暖人心

**本报讯** 中秋国庆双节期间,我院“互联网+护理服务”持续接单工作,上门为有需求的患者提供专业的护理服务。

患者王女士,在外院手术后出院后需要伤口换药,家住5楼,上下楼很不方便,伤口换药成了她的大难题。家属听说我院开展了“互联网+护理服务”后,果断下单预约护士上门服务。回访中,王女士高兴地说:“在家里换药拆线,真是太方便了。解决了我的大难题,还节约了我家人的时间,国庆假期,孩子们可以放心地外出游玩,不用担心我啦。上门服务的护士动作轻柔,操作熟练,服务态度好,我非常满意!”

另一位下单进行导尿管更换的大爷说,“我现在在这个身体状况,去医院确实有些力不从心,多亏了这项服

务,在手机上预约一下,护理人员就来家里了,真是太方便了。”大爷的家人说,“互联网+护理服务”为家庭解决了大难题,护士不仅更换了尿管,还详细讲解了日常护理的注意事项,他们非常感动!

此类线上订单和好评还有很多,中秋国庆期间,我院“互联网+护理服务”小组共完成线上订单23例。

有些患者出院后需要不定期更换尿管、尿管、伤口换药等,去一趟医院费时又费力,我院“互联网+护理服务”依托互联网信息技术,以“线上申请、线下服务”的模式,免去患者在医院奔波之苦,让患者足不出户就能享受优质护理服务,为患者带来实实在在的便捷。

□王文利

## 财务科做好服务“加减法”,改善患者就医体验



**本报讯** 为不断提高医疗服务水平,我院财务科配合信息科积极行动,优化医疗机构内部流程,推进“智慧医院”和互联网医疗服务模式的建设,持续改善患者就医体验。就医流程做“减法”

医院上线统一综合支付管理平台,实现了现金、银联卡、微信、支付宝、身份证、健康码、社保卡等多种形式的支付与缴费环节的结合,方便患者自主选择支付方式,自主挂

号、自主缴费,随时可以在手机端或自助机查询预交金余额,减少到窗口排队等候时间,真正做到了站在患者的角度优化服务路径,为患者提供“一站式”服务,改善群众就医体验。

- 1.自助发票打印
- 2.自助缴费充值
- 3.微信、支付宝就医平台建设

就医服务做“加法”

## 孕产妇就诊多关注 多学科诊疗显优势 ——消化科二病区成功救治胆总管结石化脓性胆管炎孕妇

**本报讯** “医者仁心,大爱无疆”。近日,消化科二病区收到一面锦旗和一封感谢信,患者及家属表达了对医护人员深深的感激之情。

患者李女士,孕27周,9月30日,因“腹痛”就诊急诊内科,以“腹痛、胆囊结石伴胆囊炎”收入消化科二病区。盖伟主任高度重视,及时上报产科,并清肝胆外科、产科会诊,同时与家属沟通病情。住院期间给予积极抗感染保守治疗,医护重点关注患者病情变化,患者腹痛较入院前明显减轻。

10月4日下午4点,患者突发腹痛,医务科紧急组织产科、内分泌科、超声科、肝胆外科、产科开展多学科会诊,应用相关药物治疗,密切观察病情变化。夜间

患者腹痛加剧,盖伟主任得悉病情后,完善MRCP检查,提示胆总管结石并梗阻。在党委委员、副院长颜景朋,副院长卜广波和医务科孙卓浩主任的指导下,与家属积极沟通,联系导管室,于10月5日凌晨1:10分行ERCP+取石术+鼻胆管引流术。充分考虑孕产妇与胎儿安全,为减少孕产妇曝光时间,减少辐射,予以三层铅围裙保护,术中见胆总管结石嵌顿及脓性分泌物,用时28分钟顺利完成手术,术后病情稳定,胎儿监护指标正常,术后五天康复出院。

此例病例提醒医务人员,对孕产妇患者要高度重视,多关注病情变化,充分体现多学科诊疗优势,为孕产妇的诊疗保驾护航。

□消化内科二病区



## 促进儿童心理健康 共同守护美好未来 ——我院开展世界精神卫生日义诊宣传活动

**本报讯** 为呼吁全社会共同关注少年儿童心理健康,10月10日上午,在第32个“世界精神卫生日”当天,我院公共卫生科组织心理门诊、儿科、儿童保健科医务人员,在龙泉广场开展“促进儿童心理健康,共同守护美好未来”义诊宣传活动。

活动现场,医务人员用通俗易懂的语言向群众普及心理健康知识,帮助孩子写作业时有小动作、经常在座位上扭来扭去,喊很多遍也不搭理,是不是多动症?经过医生详细询问,孩子还有经常走神、丢三落四、和同学起冲突等表现,初步判断孩子有轻微多动症表现,需要进一步专业评估判断,到医院专科室就诊。

据我院心理专家介绍,儿童青少年处于心理健康快速发展期,很多内因外因都会引起儿童心理问题。内因主要包括在儿童心理发展过程中的一些认知、情绪和行为方面的发展可能出现了偏差,外因则主要是家庭、学校、社会这些相关环境方面造成

的压力,例如父母的教育方式,早期教育的适应程度,还有家庭忽视型、溺爱型、矛盾型教育,都会或多或少对孩子的心理发展带来不同程度的影响。因此,关爱少年儿童的心理健康,需要家庭、学校、社会和专业医疗机构共同参与,共同促进。

**科普小知识**  
注意缺陷多动障碍(attention deficit hyperactivity disorder,ADHD)简称儿童多动症,是最常见的神经发育障碍,主要表现为与年龄不相称的注意力不集中、不分场合的活动过度、行为冲动。我国6-16岁在校儿童中的患病率为6.26%,患者通常智力正常或接近正常,常伴有认知障碍和学习困难及多种共病,导致社会功能受损,是物质依赖、反社会人格、违法犯罪的高危人群。

在不同年龄段,多动症表现的症状不同:  
学龄前期:似听非听,过分捣乱,不好管理  
儿童期:行为紊乱,学习问题,社交困

## 四岁宝宝误服硬币 内镜室实施无痛胃镜紧急取出

**本报讯** 近日,我院内镜室收到一封患儿妈妈写来的感谢信,朴实的文字表达着对医护人员的感激之情,传递着浓浓的医患情。

患儿4岁余,玩耍时不慎吞服一枚壹分硬币,孩子因为害怕哭闹不止,急来我院消化内科门诊就诊。黄医生查看患儿情况后立即向李曙晖主任反应情况,李曙晖主任、方军主任、韩洋医生商议后,决定为患儿实施无痛麻醉取出胃内异物。

为低龄患儿麻醉后取异物的风

险和困难很大,稍有不慎便会对患儿带来更大的伤害,特别是经过食管人口时,如果异物脱落极易造成患儿窒息。最终,在李曙晖主任精湛的技术及护理、麻醉密切配合下,成功将患儿胃内的硬币取出!

纸短情长,情深意暖。消化内镜医护团队将以此为动力,以更加饱满的热情、精湛的医术,为患者提供更加优质的诊疗服务,为群众生命健康保驾护航!

□内镜室

## 大外科开展提升护理满意度系列活动



**本报讯** 为转变服务意识,创新改善服务举措,提高服务质量,提升护理满意度,10月19日下午,我院大外科开展以“比管理、拼服务、求质量、讲奉献”为主题的提升护理满意度系列活动。会议由大外科护士长杨列美主持。现场采用钉钉直播形式,全体护理人员参与其中。

活动特邀肝胆外科主任张传国讲授休克相关知识,张主任对休克患者的早期发现、分类、救治及并发症的护理观察要点做了详细讲解。

肝胆外科护士赵玲、胃肠外科护士张亭亭,分别分享了进修所见、所闻、所学,从不同角度展示了所进修医院优美

的环境、专业的技术、先进的仪器设备、创新的护理理念等。她们表示将把学到的新知识、新理念带到实际护理工作中,并结合医院实际予以创新,进一步提高医院护理服务水平。

培训会上,外科护士长杨列美做外科第三季度满意度总结,并邀请乳腺甲状腺外科护士长刁统美作经验分享。她要求大家要抓节点、优流程、提质量,从患者入院、术前、术后、出院等多个方面出发,踏实工作、认真负责,把爱心、热心、耐心、细心、关心和责任心投入到护理事业中,为患者撑起一片蓝天,打造我院的护理服务品牌。

□外科

## 风湿免疫科联合关节运动医学科开展“世界关节炎日”义诊活动



**本报讯** 为更好地服务群众健康,提高群众健康水平,值第27个“世界关节炎日”到来之际,10月12日,我院风湿免疫科联合关节运动医学科,举办“世界关节炎日”义诊活动。

活动现场,专家为前来问诊的群众做了全面细致的查体,并对关节炎疾病的防治提出了科学、合理的建议。护理人员免费为群众测量血压、血糖,发放健康手册,并就骨关节炎发病原因、疼痛缓解方法、健康饮食、合理膳食、运动疗法等进行科普宣教。

关节炎是最常见的慢性病之一,被定义为头号致残性疾病。在多数人

看来,关节炎是老年人的“专属”,但事实上关节炎的发病率极高,并且年轻化趋势明显。过量运动、久坐、肥胖等都会成为年轻人患关节炎的诱因。本次“世界关节炎日”宣传主题为:健康关节、快乐生活。保护关节从现在开始,从年轻开始,从我开始。对关节炎要早预防、早诊断、早治疗,防止致残。

通过此次义诊,广大群众了解了骨关节炎的防治方法,将更加注重关节健康,选择合适的锻炼方式,避免过度运动对关节造成损伤。

□风湿免疫科